

Белікова М. В.

канд. іст. наук, доцент,

доцент кафедри туристичного, готельного і ресторанного господарства,
Національний університет «Запорізька політехніка»

ПРОТОКОЛЬНЕ ОБСЛУГОВУВАННЯ ТА ГОСТИННІСТЬ В ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННИХ КОМПЛЕКСАХ МЕРЕЖІ AMARA (ТУРЕЧЧИНА)

За Л. Малюк, протокольне обслуговування персоналу розробляється в залежності від цілей та іміджу закладів [1, с.132]. В готелях мережі Amara проживають переважно іноземні гості, за даними автора, в Amara Prestige Elite 2018 р. в 652 номерах проживало 1336 гостей, 306 дітей, 56 дітей до 2 років. Серед них 64% (418 осіб) – з Росії, 17% (114) України, 7% (44) Ізраїль, Іран, 4% (26) Білорусь, Литва, 2% (16) Германія, 2% (14) Туреччина, 2% (12) Киргизстан, 1% (6) Казахстан, 0% (2) Бельгія, 0% (2) Естонія. Персонал кожного підрозділу одягається за відповідним дрес-кодом. Консьєржі готельної мережі є висококваліфікованими, спілкуються з гостями англійською, німецькою, російською та ін. мовами. Персонал з портерів та покоївок звертається до гостей міжнародними мовами.

Процедура заселення до готельної мережі Amara є відпрацьованою роками: гість називає своє ім'я та прізвище, заповнює анкету, портер супроводжує гостя до номера, відкриває двері, заносить багаж, отримує чайові.

Відділ зв'язків з гостями телефонує до номеру в перші два дні заїзду гостей, представляється і пропонує свої послуги, виказує бажання зробити відпочинок гостей приємним, пояснює, за яким телефоном можна з ними зв'язатися, де розміщено їх офіс, приймає бронювання столиків в ресторанах а la carte, уточнює, чи задоволений гість номером. Гості, які вдруге приїхали до готелів мережі, отримують комплімент до номеру – тарілку з фруктами та пляшку вина з листом: «Уважаемые Гости, Я и Наша команда рады приветствовать вас там, где величественные горы встречаются с лазурными водами Средиземного моря, где комфорт и элегантность гармонично переплетаются, образуя неповторимый мир Amara Prestige. Желаем, чтобы каждый момент, проведенный в нашем отеле стал особенным и чтобы у вас остались только приятные воспоминания, и надеемся еще много раз принимать Вас в отеле Amara Prestige. С уважением и пожеланиями приятного отдыха, администрация по гостевым отношениям Ферай Уйсал».

Наявність меню в ресторанах та інформації про локації англійською, німецькою та російською мовами на території готелів мережі Amara є складовою гостинності. Однією з форм обслуговування є протокольне обслуговування прийомів на честь днів народження, національних свят та ін. урочистостей, при проведенні прийомів дотримуються правил протоколу, сервірування столу й обслуговування гостей.

Гостям, які залишають відгуки про готелі мережі Amara на сайті TripAdvisor, за протоколом відповідають менеджери. Якщо коментарі гостя позитивні, менеджер дякує та запрошує відвідати готель ще. Якщо відгук з претензією, просить вибачення, спрямовує до відповідного відділу, а якщо це системні проблеми управління, пише про те, що це буде виправлено. Наприклад, на наші зауваження як клієнта Amara Club Marine Nature: «Резервация ресторана а la carte возможна в турецкий и итальянский за день до посещения, что создает искусственные очереди. Устаревшая компьютерная база резервирования создает сложности при резервации за 2 и более дней, с чем мы и столкнулись. Отдел гостеприимства после недоразумения решил вопрос о резервации столика» була отримано наступну відповідь: «Благодарим Вас за выбор именно нашего отеля, за доверие и за написание отзыва. Нам очень приятно, что на протяжении Вашего отдыха нам удалось подарить Вам незабываемые эмоции от отдыха. Замечания, указанные в вашем отзыве, будут обязательно переданы менеджерам соответствующих департаментов и приняты во внимание. В связи с тем, что в целом Вы остались довольны уровнем отеля и услугами, мы надеемся, что вы снова отдадите предпочтение нашему отелю. Мы будем рады встретить Вас снова в Amara Club Marine. С наилучшими пожеланиями Amara Club Marine Nature» [2].

Отже, протокольне обслуговування в готельній мережі Amara знаходиться на високому рівні: виконують свою роботу професійно, мають відповідну кваліфікацію та досвід. Це саме стосується портерів, консьєржів, офіціантів, барменів та менеджерів ресторанів. Протокольне обслуговування пов'язано зі застосуванням міжнародних мов спілкування, врахуванням особливостей менталітету та традицій країн, з яких походять гості.

Список літератури:

1. Малюк Л. П. Професійна етика та етикет у готельно-ресторанному бізнесі : навчальний посібник / Л. П. Малюк, Л. М. Варипаєва. – Харків : ХДУХТ, 2016. – 146 с.

2. Belikovamarina. Отдыхом довольны. *Tripadvisor* : веб-сайт. URL: https://www.tripadvisor.ru/ShowUserReviews-g297966-d780043-r686383826-Amara_Club_Marine_Nature-Kemer_Turkish_Mediterranean_Coast.html. (дата звернення: 18.02.2020).